Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2014

Inleiding
Jaarlijks leveren de departementen een jaarrapportage over de behandeling van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie aan de Tweede Kamer. Voor u ligt de jaarrapportage van BZK over 2014.

Inhoud rapportage
In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid (*van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2014 vergeleken met die in 2013. Naast de afhandeling van brieven, e-mails en telefoontjes van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen:

- Aanvragen
- Bezwaarschriften
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb))
- Wob-verzoeken.

Reikwijdte rapportage[1]
In dit verslag wordt gerapporteerd over de organisatie van BZK zoals deze er in 2014 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen.

Onder het BZK-kerndepartement wordt in deze rapportage verstaan:

- De Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- Het Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- Het Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- Het Directoraat-generaal Wonen en Bouwen (DGWB)
- De Algemene Bestuursdienst (ABD)

De aparte BZK-(dienst)onderdelen in de rapportage zijn:

- De Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)[2]
- De Huurcommissie
- Logius
- Het Rijksvastgoedbedrijf[3]
- Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)[4]

Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie
De behandeltermijnen van de Maatschappelijke Correspondentie kunnen verschillen per organisatieonderdeel. De termijnen per onderdeel zijn:

- Voor het kerndepartement 3 weken voor brieven en e-mails.
- Het Agentschap BPR, Logius en het Rijksvastgoedbedrijf 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails.
- De Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD): 6 weken voor brieven en voor e-mails.

Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

Behandeltermijnen Juridische Correspondentie
De behandeltermijn van de juridische correspondentie verschillen van elkaar:

- Aanvragen: dit verschilt per type verzoek van documenten en per organisatieonderdeel.
- Bezwaarschriften: in de meeste gevallen is de beslistermijn of afhandelingstermijn voor het bestuursorgaan 6 weken en bij het inschakelen van een bezwaarschriftenadviescommissie 12 weken. De beslistermijn kan voor maximaal 6 weken worden verdaagd. Verdere verlenging van de beslistermijn is mogelijk als de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb): de beslistermijn voor een klacht is (in het algemeen) 6 weken voor het bestuursorgaan. Indien de klachtadviesprocedure[5] van toepassing is bedraagt de beslistermijn 10 weken. In beide gevallen kan de beslistermijn met 4 weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee (schriftelijk) instemt.
  (*) Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over de klachten.
- Wob-verzoeken: voor de behandeling van Wob-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn kan met vier weken worden verdaagd en verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

---

[1] Niet elk BZK-onderdeel behandelt maatschappelijke of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor het maken van een selectie van onderdelen dat daarover aan de Tweede Kamer rapporteert.

[2] Het agentschap BPR heet met ingang van 1 maart 2015 Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG).

[3] Het Rijksvastgoedbedrijf is op 1 juli 2014 ontstaan uit een fusie van vier vastgoeddiensten: de Dienst Vastgoed Defensie, de Rijksgebouwendienst (Rgd), het Rijksvastgoed- en ontwikkelingsbedrijf (RVOB) en de directie Rijksvastgoed. Voor wat betreft de maatschappelijke correspondentie is in 2013 alleen gerapporteerd over de Rgd. Als het gaat om Wob-verzoeken is in 2013 gerapporteerd over het RVOB en de Rgd.

[4] Per 1 januari 2014 is Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR) de nieuwe naam voor de Werkmaatschappij.

[5] Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over de klachten.

Jaaroverzicht 2014

1. Maatschappelijke Correspondentie

Enkele algemene opmerkingen vooraf:

- In de tabel staat de Maatschappelijk Correspondentie die door het ministerie zelf is afgehandeld. De Maatschappelijke Correspondentie, die binnenkomt bij Informatie Rijksoverheid, is meegenomen in de voetnoot onder de tabel.
- Correspondentie, binnengekomen in 2013 en afgehandeld in 2014 wordt in 2014 meegenomen.

Organisatie	Percentage afhandeling binnen termijn 2013	Percentage afhandeling binnen termijn 2014[6]	Gemiddelde behandeltijd 2014
BZK Kerndepartement *1)	Totaal 5.849 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 72% E-mails: 4.687 Brieven: 1.162	Totaal 4.885 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 74% E-mails: 3.698 Brieven: 1.187	Brieven: 16 dagen E-mails: 7.5 dagen
AIVD	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 50%	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 50%	Verzoeken: enkele dagen Overige brieven: 4 weken
BPR	Totaal 1.072 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 96% E-mail: 1.056 Brieven: 16	Totaal 1.602 brieven en e-mails Binnnen termijn gemiddeld: 92,7% E-mails: 1.548 Brieven: 54	Brieven: 26 dagen E-mails: binnen 2 dagen
Logius	Totaal 78.176 brieven en e-mails E-mails: 76.775 Brieven: 1.401	Totaal 84.541 Binnen termijn: 100%. E-mails: 83.409 Brieven: 1.132 brieven Telefoon DigiD: 601.644 direct afgehandeld bij binnenkomst. Email DigiD: 83.409 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen. Brieven DigiD: 1.132 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen	Brieven en e-mails: binnen 2 dagen
Rijksvastgoedbedrijf[7]	Totaal 577 Binnen termijn gemiddeld: 98%	Totaal: 869 Binnen termijn gemiddeld: 96%	Brieven: 3 weken E-mails: 6 dagen

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement
In 2014 zijn er minder e-mails en brieven ontvangen dan in 2013. Deze vermindering is vooral te danken aan de verbeterde informatievoorziening op de website van Informatie Rijksoverheid. Er is veel aandacht besteed om de informatie op de website zo duidelijk, overzichtelijk en up-to-date te houden. Het grootste deel van de maatschappelijke correspondentie (80%) is afkomstig van burgers en de overige van bedrijven, maatschappelijke organisaties en medeoverheden. De inzet is om de maatschappelijke correspondentie, behalve via mail en brief, zoveel mogelijk per telefoon af te doen. De meest gestelde vragen gedurende het jaar waren de jaarlijkse huurverhoging, het energielabel, identificatie en paspoort (o.a. de ID App), het functioneren van medeoverheden en rechtspositie en integriteit van (politieke) bestuurders.

---

[6] Indien voor de afhandeling van de correspondentie meer tijd nodig is (meer dan de 3 weken) dan wordt er een uitstelbericht gestuurd

[7] Voor wat betreft de maatschappelijke correspondentie is in 2013 alleen gerapporteerd over de RGD.

In 2014 heeft BZK een Kwaliteit- en Klanttevredenheidonderzoek naar de Maatschappelijke Correspondentie van BZK laten uitvoeren door TNS NIPO. Hierbij zijn twee aspecten onderzocht, namelijk de formeel –inhoudelijke aspecten (taalgebruik, tijdigheid, duidelijkheid, etc.) en hostmanship aspecten (beantwoorder neemt verantwoordelijkheid voor oplossing, er is een oplossing aangedragen en bejegening). Het Kwaliteitsonderzoek is door TNS NIPO zelf beoordeeld met als eindoordeel goed. Bij het Klanttevredenheidonderzoek (door middel van een enquête) geven de respondenten gemiddeld een 6,3 voor de totale vraagbehandeling en dat is een verbetering ten opzichte van 2012, toen was het cijfer een 5,7. De aanbevelingen uit beide onderzoeken zijn om in te zetten op de zwakke hostmanship aspecten (voldoen aan verwachtingen en een voldoende oplossing aanbieden), de zwakke formeelinhoudelijke aspecten (een antwoord dat in voldoende mate aan de verwachtingen voldoet, een duidelijke oplossing bieden en een duidelijke doorverwijzing) en de groep "hardnekkig" ontevreden burgers te identificeren en meer aandacht te geven.

[*1] Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51)
In 2014 heeft Informatie Rijksoverheid 14.333 e- mailberichten en 57.854 telefoongesprekken (in 2013: 11.997 e-mailberichten en 36.411 telefoongesprekken) voor het ministerie afgehandeld. E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

Rijksvastgoedbedrijf
Een groot deel van de vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf had betrekking op afstoot, herbestemming, leegstand en de verkoop van vastgoed. Ook vragen over monumenten en penitentiaire inrichtingen kwamen veelvuldig binnen. Het Rijksvastgoedbedrijf is verder in 2014 vaak benaderd over de mogelijkheid om vastgoed beschikbaar te stellen voor evenementen.

Logius
Afhandeling van DigiD correspondentie door Logius, Callcentrum en Servicecentrum samen. Het kan voorkomen dat de burger vervolgens zelf nog informatie moet aanleveren waardoor de gehele afhandeling langer kan duren. Evengoed is de reactietijd van Logius altijd binnen twee dagen geweest.

Uitvoeringsorganistie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)
UBR heeft een eigen servicedesk, die veel vragen binnenkrijgt van gebruikers (in het algemeen van ambtenaren) over functionele en technische vragen over hun producten. Deze vragen zijn buiten beschouwing gelaten.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

Organisatie	Aantal aanvragen 2013	Aantal aanvragen 2014	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2014	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2014 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2014	Aantal betaalde dwangsommen 2014
BZK kerndepartement	9	2	100	n.v.t.	2	0

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement
De aanvragen, die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om spontane vernietiging van besluiten van decentrale overheden wegens strijd met het recht of het algemeen belang.

AIVD
Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken (zie overzicht Wob-verzoeken). Daarnaast ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) voor personen, die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze aanvragen vallen echter niet onder de categorie burgercorrespondentie, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. Bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgercorrespondentie (zie overzicht bezwaarschriften).

UBR, BPR, Logius en Rijksvastgoedbedrijf hebben geen aanvragen ontvangen in 2014.

2.2. Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal bezwaarschriften 2013	Aantal bezwaarschriften 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2014[8]	Aantal betaalde dwangsommen 2014
BZK Kerndepartement	20	17	38%	54%	2	0
Huurcommissie	287 Bezwaarschriften tegen legesveroordeling	140	36%	100%	0	0
AIVD	47 m.b.t. inzage verzoeken 58 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	31 m.b.t. inzage verzoeken 53 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	39% 57%	29% 6%	geen geen	geen geen

Toelichting op de tabel

BZK kerndepartement: De bezwaarschriften worden in beginsel decentraal door de beleidsonderdelen behandeld. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning.

AIVD
Bij de AIVD kan inzage[9] worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken (zie overzicht Wob-verzoeken). Daarnaast ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een verklaring van geen bezwaar (VGB) voor personen, die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze aanvragen vallen echter niet onder de categorie burgercorrespondentie, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. Bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgercorrespondentie (zie overzicht bezwaarschriften).

BPR, Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2014.

2.3. Klaagschriften

Organisatie	Aantal klaagschriften 2013	Aantal klaagschriften 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)
BZK kerndepartement	4	2	100%	-
Huurcommissie	128	105	95%	100%
AIVD	26	15	40%	13%

[8] Deze ingebrekestellingen en dwangsommen gelden ook voor de Wob-verzoeken en klachten.
[9] Inzage verzoeken bij de AIVD worden behandeld op grond van de Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten 2002.

Toelichting op de tabel

BZK kerndepartement: De klaagschriften (klachten, als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb) worden decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. CZW coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. De klaagschriften worden schriftelijk afgehandeld.

BPR, Logius, RVB en **UBR** hebben geen klaagschriften ontvangen in 2014.

2.4. Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal Wob-verzoeken 2013	Aantal Wob-verzoeken 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2014 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2014	Aantal betaalde dwangsommen 2014
BZK kerndepartement	101	62	42%	32%	5	0
Huurcommissie	9	5	100%	n.v.t.	0	0
AIVD	333	240	61%	10%	Geen	Geen
Rijksvastgoedbedrijf[10]	8	13	15%	77%	1	1

Toelichting op tabel

BZK kerndepartement: CZW coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken (binnen BZK) en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij de bezwaar- en klaagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld.

BPR, Logius en **UBR** hebben geen Wob-verzoeken ontvangen in 2014.

[10] Als het gaat om Wob-verzoeken is in 2013 gerapporteerd over het RVOB en de RGD.